

Äldrenämnden 24 oktober 2023

Skrivelse från Moderaterna

Skrivelse från Moderaterna angående klagomålshantering inom äldreomsorgen i staden

Det är viktigt att brukare av stadens omsorg har möjligheten till en rättvis och oberoende hantering av klagomål och synpunkter.

Om man har synpunkter eller klagomål på stadens verksamhet generellt och även inom omsorgen så hänvisas man att vända sig direkt till personalen i verksamheten.

Det kan dock ske incidenter vid upprepade tillfällen och då finns möjligheten att vända sig till andra instanser som exempelvis äldreförvaltningens inspektörer.

Det kan dock vara krävande för en enskild eller dennes anhöriga att driva på för en förändring och i värsta fall kan återkoppling eller förbättringar utgå inom exempelvis hemtjänsten eller på ett vård- och omsorgsboende.

Inom regionens verksamhet finns en patientnämnd som oberoende ska hantera synpunkter och klagomål men en motsvarande instans saknar Stockholms stad.

Med anledning av ovan frågar sig Moderaterna:

1. Hur hanteras klagomål och synpunkter inom stadens äldreomsorg?
2. Hur ser rutinerna ut för återkoppling alternativt åtgärder på de synpunkter som inkommer?
3. Hanteras klagomål likvärdigt mellan privat och kommunal verksamhet?
4. Finns det en oberoende instans som brukare eller anhöriga kan lämna synpunkter och klagomål till oberoende av driftsform?